Reçu 5 sur 5

MME 6

APPORTS THÉORIQUES (à présenter aux participants de manière succincte)

Définition de la communication :

Lorsqu'une ou plusieurs personnes sont en relation pour se transmettre ou échanger des informations, il y a communication. Elle peut être : orale, écrite, visuelle (sons, textes, dessins, symboles, signes, images, gestes, …)

On ne peut pas ne pas communiquer

Les différents éléments de la communication **:**

Un **émetteur** : celui qui exprime le message avec son propre code
Un **récepteur** : celui qui reçoit le message avec son propre décodage
Un **message** : l'objet même de la communication : ce que l'on veut transmettre
Un **canal** : c'est le mode de transmission du message (écrit, oral, visuel, sonore, gestuel, …)

Ces éléments doivent être utilisés dans les meilleures conditions possibles

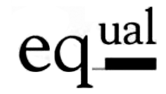
Les conditions pour une bonne communication :

Pour réussir une bonne communication, il faut mettre en place tous les éléments de la communication en évitant les « **bruits** » qui empêchent d'obtenir un résultat efficace. En communication, les « bruits » ne représentent pas uniquement les nuisances sonores. C'est tout ce qui peut empêcher une bonne communication.
Citez quelques exemples : télévision, musique, foule, état d'esprit (émotions, sentiments, représentations), *a priori* (tentez de communiquer avec une personne que vous n'aimez pas du tout !)

⇒ Sans oublier **l'outil de communication :** c'est le moyen qui permet la transmission du message (téléphone, télévision, ...)

La communication verbale/ non verbale :

Les langues fondamentales qui nous permettent d'être en rapport avec les autres sont :
- LE LANGAGE VERBAL qui est constitué de mots et qui sert à transmettre des informations,
- LE LANGAGE NON VERBAL avec lequel nous exprimons nos émotions internes par les gestes, les comportements et les silences.
La communication verbale est seulement un petit pourcentage de la communication humaine.












Qu’est-ce que la communication non verbale ?

C’est le fait d’envoyer et de recevoir des messages sans passer par la parole mais au moyen des expressions du visage, des postures, des gestes, de bruits divers.

Les choix vestimentaires, la coiffure, la position du corps, le maquillage, les mimiques sont tous des éléments de communication non verbale.

Le premier savant qui a étudié le langage non verbal ou langage corporel, c’est Charles Darwin (naturaliste anglais 1809/1882). Et depuis, de nombreux autres anthropologues et ethnologues ont découvert que ce langage comprend des expressions innées et apprises.

- un clin d’œil fait à notre voisin de table ou un geste grossier au chauffeur de la voiture d’à côté sont des gestes appris ;
- le raclement de gorge, le fait de rougir sont des gestes involontaires, innés, complétés par des signaux mixtes, comme rire ou pleurer ou hausser les épaules, qui peuvent être spontanés ou déclenchés à volonté.

Les messages non verbaux sont émis et perçus par des centres nerveux très archaïques, hérités de nos ancêtres reptiliens. Ce qui explique que nous communiquons de manière non verbale en toute inconscience, et que certains gestes sont, sinon universels, du moins très répandus, car implantés dans le système nerveux de tous les humains.

On observe en particulier que de nombreuses mimiques existent chez l’enfant aveugle de naissance, ce qui signifie qu’il n’a pas pu les apprendre par imitation. Les bébés, même aveugles, tournent la tête pour refuser le sein ou pour marquer le fait qu’ils ne veulent pas être touchés. Les primates, eux aussi, signifient la désapprobation en détournant la tête ou en la secouant.

Froncer le sourcil est une manifestation de colère, de concentration, de déplaisir ou de réflexion. Dans les maternelles, on observe que les enfants froncent les sourcils juste avant de sauter sur celui qui les embête. A l’inverse, le haussement des sourcils, qui fait écarquiller les yeux, accentue l’expression de la bouche que les lèvres soient pincées de colère ou plissées par un sourire. **Avons-nous besoin de dire que le sourire est un symbole universel ?**

Le clignement des yeux : normalement, on cligne des yeux une vingtaine de fois par minute, et chaque mouvement des paupières dure un quart de seconde. Si ce mouvement de clignement ou de battement des paupières s’accélère, cela signe une excitation, un stress. Lorsqu’on pose une question à une personne, si elle se met à battre des paupières juste avant de répondre, cela signifie que la question l’inquiète … et peut-être aussi qu’elle va mentir.

Regardez bien le visage des hommes politiques à la télévision…

Le penché de tête sur le côté : chez le jeune enfant, c’est plutôt un signe de timidité ; chez l’adulte, homme ou femme, c’est un signe de séduction ; et il semble que les femmes inclinent la tête beaucoup plus que les hommes.

La position que l’on adopte, assis, est-elle aussi significative ? Les hommes manifestent leur inconfort ou leur nervosité en changeant de position sans arrêt sur leur chaise, tandis que les femmes manifestent la même chose en restant assises sans bouger.

Puis il y a un geste très significatif qui consiste à mettre une main derrière la tête ou bien à se gratter le crâne ou encore à se frotter le lobe de l’oreille. C’est un signe de perplexité, d’hésitation, parfois d’opposition qui ne peut pas se dire. Par exemple, dites à votre patron : « La semaine dernière, vous m’avez parlé d’augmentation » S’il met la main derrière la tête, c’est comme s’il pensait tout haut : « Euhlamondieu, qu’est-ce que je n'ai pas dit là ! »

⇒ Exercice de communication non verbale « comment vous sentez-vous ? » **cf. page suivante**

COMMENT VOUS SENTEZ-VOUS ?

L'objectif de cet exercice est de se présenter dans le cadre d'une situation interpersonnelle.

- Découpez les étiquettes avec une humeur à communiquer ci-dessous et proposer à chaque participant d'en tirer une au sort.
- Chaque participant doit alors communiquer l'humeur tirée au sort uniquement avec des expressions non verbales (gestes, regard, mimiques, …) à l'ensemble du groupe qui la devine.

L'HESITATION

LA COLERE

LA TRISTESSE

LA SURPRISE

LE DEGOUT

LA TIMIDITE

LE CHAGRIN

L'HORREUR

LA JOIE

L’OFFICE DE TOURISME

Consigne de l’exercice à transmettre aux participants :

Vous travaillez dans un office de tourisme. Vous organisez des visites guidées de votre ville.

1. Par groupe de 2/4, proposez un itinéraire le plus complet et le plus rapide possible pour parcourir votre ville et visiter les principaux monuments et curiosités.
2. Rédigez un texte d’une dizaine de lignes qui sera distribué aux touristes.
3. Présentez oralement l’itinéraire aux touristes (les autres groupes). Laissez un temps aux touristes pour poser des questions.
4. Le groupe de touristes peut maintenant effectuer le trajet en notant les difficultés qu’il a rencontrées.
5. Faire le retour pour évaluer les distorsions entre le message et la réalité.